

PA e social network: cinque favole di assonanza impossibile



Le Pubbliche Amministrazioni tendono ad usare i social in modo “aggiuntivo” rispetto ai tradizionali media. In realtà, poiché i social (meglio i cittadini) esigono bidirezionalità e reciprocità nelle relazioni, un uso efficace del social networking esige

cambiamenti profondi e regole inusuali per la PA.

Quindi, caro Sindaco, se vuoi adottare nel tuo Comune l’uso dei social network come strumenti di comunicazione devi davvero cambiare molto.

I Storia

L’Ingegnere Capo del Comune di Pieve di Sotto adopera in modo compulsivo WhatsApp. L’ingegnere Capo ha due figli adolescenti. Ogni sabato sera l’Ingegnere Capo, usando WhatsApp, “segue” i due figli fino alle soglie della discoteca.

WhatsApp è lo strumento che lui usa per fugare tutti i suoi dubbi sulla sicurezza dei figli. “Bene”, dice l’Ingegnere Capo, “i miei figli sono arrivati sani e salvi in discoteca”. Ho chiesto all’Ingegnere Capo, utilizzando WhatsApp, un appuntamento per sottoporgli un problema viabilistico della strada in cui abito.

L’Ingegnere Capo non si è degnato di rispondermi. Per incontrare l’Ingegnere Capo assieme ad una delegazione di

altri cittadini, ho dovuto sollecitare un Assessore, un Consigliere Comunale, prendere un appuntamento con la Segretaria utilizzando il telefono, confermare la richiesta di incontro con una mail.

Se l'Ingegnere Capo per parlare con i figli usa WhatsApp, come d'altronde fanno milioni di persone nel mondo, perché io per parlare con lui devo utilizzare "la politica", la segretaria, il telefono, la mail? Vi posso garantire che non esiste alcuna legge dello Stato che vieti l'uso di WhatsApp nella Pubblica Amministrazione.

Caro Sindaco, devi convincere il tuo Ingegnere Capo ad abbandonare l'AUTOREFERENZIALITÀ che da sempre accompagna la sua vita lavorativa. Twitter e Facebook serviranno molto poco alla tua Amministrazione se non rimuoverai la cultura dell'AUTOREFERENZIALITÀ.

II Storia

Qualche giorno fa si sono presentati in Comune dei ragazzi titolari di una startup. Hanno proposto al Sindaco l'adozione della app "Rendiamo democratica la nostra città".

La app costa 2 lire. La app consente ai cittadini di segnalare al Sindaco tutto ciò che non va in città. Dalle "disfunzioni semaforiche", alle buche per strada, "Rendiamo democratica la nostra città" consente ai cittadini di essere davvero i protagonisti. Il Sindaco è rimasto colpito dalla app (il costo di 2 lire ha incentivato questo entusiasmo), la ha immediatamente adottata.

Il Sindaco ha convocato una conferenza stampa (alla quale si è presentato con l'IPAD versione Smart 2715) dove ha annunciato l'adozione di questo straordinario strumento. Naturalmente i cittadini di tutte le classi di età hanno iniziato ad utilizzare la app.

La Segretaria del Sindaco e il suo ufficio stampa sono stati intasati da centinaia di segnalazioni le più diverse tra di

loro. Dalla scarsa pulizia di alcune strade, alla ricerca dei posti di lavoro, tutto é arrivato sul tavolo del Sindaco. Naturalmente il Sindaco (meglio la sua Segretaria) non é stato in grado di rispondere alla montagna di segnalazioni dei cittadini.

Spesso, per difendersi, é stata utilizzata la fantomatica frase “non é di mia competenza”. Dopo pochi giorni il Sindaco ha annunciato che la “app é in manutenzione”... servizio sospeso a tempo indeterminato. In quei giorni, tuttavia, si é creato un forte malumore tra i cittadini e nei partiti.

Caro Sindaco se adotti soluzioni I.T. che consentono ai cittadini di “dire la loro” su un qualsivoglia argomento devi PRELIMINARMENTE imporre (si...imporre) modifiche organizzative che consentano che le richieste dei cittadini -meglio della comunità – siano soddisfatte.

A volte basta una semplice risposta, anche negativa ma UNA RISPOSTA. Anche in questo caso il nemico da battere è l'AUTOREFERENZIALITÀ dell'Amministrazione. Soprattutto spiega ai tuoi collaboratori che non si usa mai la frase “NON È DI MIA COMPETENZA”.

III Storia

Sono arrivati due stagisti all'ufficio stampa. In realtà sono stati mandati dalla super fantaguru agenzia di comunicazione “WEBSPAZIALIONLINE” che deve curare l'immagine dell'Amministrazione. I due stagisti, in realtà, hanno frequentato tutti i più importanti master in “Tecnologie Social SUPERSpaziali”, ma non hanno la più pallida idea delle attività istituzionali di un Comune.

Immediatamente hanno proposto (proposta accolta) che il Comune si doti di un account su Twitter. D'altronde é risaputo, se non hai un account su Twitter non sei nessuno. Un account lo ha anche Obama. È stata predisposta una campagna per acquisire nuovi follower.

Quotidianamente su quell'account vengono postate tutte le informazioni, tutte le inaugurazioni, tutte le fiere paesane nonché gli orati delle scuole materne. In quel calderone bolle un bel minestrone.

È cambiata in meglio la comunicazione -meglio, le relazioni con i cittadini con l'Amministrazione dopo l'avvento di Twitter? Assolutamente NO. 1102 follower (303 sono di altri comuni) su 103815 censiti come residenti all'anagrafe cittadina di Pieve di Sotto non è un grande risultato.

Caro Sindaco, se vuoi utilizzare Twitter sappi che tu non sei Lady Gaga (oltre 40 milioni di follower). Soprattutto in un Comune Twitter va adottato non come uno strumento di comunicazione, ma come una piattaforma che favorisce INTERAZIONI bidirezionali. Twitter è bello e utile perché consente una forte flessibilità nell'uso.

Soprattutto, non fidarti dell'Agenzia "WEBSPAZIALIONLINE" anche se ha curato tutti i tour europei di Madonna. Caro Sindaco, tu rappresenti un comune, impara ad ascoltare i cittadini. Nel tuo caso, l'indice di successo (il ROI) è avere più following da ascoltare -fare engagement democratico.

Anche in questo caso il nemico da battere è l'AUTOREFERENZIALITÀ e, consentimi, abbandona un pò di narcisismo che ti è insorto durante le primarie.

IV Storia

L'Amministrazione comunale di Pieve di Sotto si sta dotando di nuovi strumenti urbanistici. Siamo nella fase in cui il progetto di Piano viene presentato per consentire ai cittadini e agli stakeholders di avanzare proposte e osservazioni (le deduzioni in "linguaggio tecnico").

A questa fase seguiranno le "controdeduzioni" ecc.ecc...Nonostante Twitter, la presentazione del nuovo Piano Urbanistico segue canali molto tradizionali. Sono convocate le assemblee di circoscrizione, gli incontri con il Sindacato e

gli stakeholders, il Consiglio Comunale.

Si susseguono in Comune (e non solo) gli incontri con i diversi portatori di interessi. Naturalmente questo processo "partecipativo" frammentato fa perdere ogni visione d'assieme della città. La pianificazione urbanistica si riduce ad essere una somma di interessi spesso non coerenti tra di loro. Si perde il senso del bene comune.

Diciamo addio al sogno di gloria di trasformare Pieve di Sotto in una moderna metropoli smart. Si é scatenata la sindrome NIMBI anche nella pianificazione urbanistica. il figlio dell'Architetto Capo ha scoperto l'esistenza di Minecraft.

La Preside della sua scuola (una insegnante illuminata) ha scoperto che in Danimarca Minecraft viene utilizzato come strumento didattico. I ragazzi immaginano in questo modo (vision) l'evoluzione del territorio.

Tra l'Architetto Capo e il figlio si é aperto uno scontro generazionale/culturale. Il figlio ha proposto al padre di usare Minecraft come strumento di partecipazione per l'evoluzione del territorio. Vecchio e nuovo, norma e sostanza hanno combattuto la loro epica sfida.

Caro Sindaco se vuoi costruire la smart city, come hai annunciato nel tuo programma di mandato, devi adottare inediti strumenti partecipativi.

Lego, Minecraft, SimCity sono lì a tua disposizione. Chiedi agli hacker e ai visionari, chiedi ai coworker e ai makers, chiedi alla Preside, chiedi agli studenti di darti una mano a far decollare una esperienza inedita.

Fai recuperare una visione d'assieme del territorio. L'Architetto Capo conosce bene la normativa. In gioventù peraltro sognava di diventare come Renzo Piano, ma si é fermato a Pieve di Sotto.

Anche in questo caso i nemici da battere sono l'AUTOREFERENZIALITÀ e la CONSUETUDINE.

V Storia

Finalmente l'Amministrazione è sbarcata sui social network e ha deciso di utilizzarli come strumento di customer, di dialogo, di reciprocità. Siamo giunti a superare le evidenti autoreferenzialità espresse da molta parte della macchina organizzativa.

I canali social sono stati attivati con successo. Anzi sono stati integrati a molti software gestionali. "BINGO!!!" direte voi. "Non è detto", rispondo io.

Qui entrano in campo alcune regole. Prima di tutto la cultura della partecipazione e la regole del recinto di sabbia...Pensando di difendere il Sindaco, anzi mettendo una immagine del Sindaco su Facebook, l'ufficio stampa (chi? perché lui o lei?) insulta tutti coloro che criticano l'Amministrazione.

Non solo, ogni commento non viene ripreso, non è ritwittato, non merita almeno un "grazie". Questo atteggiamento, compresa una gestione conflittuale del rapporto con i cittadini durante la settimanale sessione di #sindacorisponde tra generando tensioni evidenti.

Caro Sindaco, hai superato brillantemente la prima fase della tua missione. Una corretta gestione dei social, per essere tale, necessita di regole precise, di responsabilità ben definite, di un obbligo alla risposta. Anche il messaggio critico merita una risposta. Anzi, i critici vanno monitorati. Forse hanno ragione loro.